

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลกงหรา อำเภอกงหรา จังหวัดพัทลุง
ตามประกาศโรงพยาบาลกงหรา

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลกงหรา

วัน/เดือน/ปี : ๑๓ มกราคม ๒๕๖๓

หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

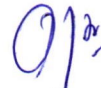


(นางสาวอุบล ศรีลาย)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสถิติ

วันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายอิฐพร ช่วยสงคราม)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลเผยแพร่



(นายกาปIRON ปอโต๊ะ)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกงหรา อำเภอกงหรา จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๘๐

ที่ - วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกงหรา

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกงหรา ได้ดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการ ร้องเรียน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม ได้รับการตามสิทธิและเพื่อพัฒนาระบบงานการให้บริการในโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการจัดการเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน ถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีความตระหนัก ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ให้ความสำคัญถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาล ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๒ อันได้แก่

๑. รายงานการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

๒. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องเรียน

และเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการดังกล่าว งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกงหรา ขออนุญาตนำรายงานดังกล่าวมาเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณา

(อัฐพร ช่วยสงคราม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ประเด็น	ช่องทางารรับเรื่องร้องเรียน									รวม จำนวน ทั้งหมด	ระดับความ รุนแรง		การประเมิน ระดับความ รุนแรงตาม เวลาที่กำหนด		การดำเนินการแก้ไขข้อ ร้องเรียน				ดำเนินการ แล้วเสร็จ		ดำเนินการ แล้วเสร็จ		ดำเนินการ แล้วเสร็จ				
	โทรศัพ ท์/ แฟกซ์	จดหมาย/ บัตร สนเท ห์	ผู้รับ ความ คิดเห็น	บุคคล	E mail/ fb/ web page	website	ศูนย์ ดำรง ธรรม	ศูนย์ รับ ร้องเร ียน	อื่นๆ		0- 2/A-B	4-G- H-I	จำนวน ร้อง ละ	จำนวน ร้อง ละ	จังหวัด รพ.	จังหวัด เขต	กระห รวง	แล้วเสร็จ		ภายใน 7 วันท		ภายใน 30 วัน					
																		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
3. เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป (รังทุกซ์)																											
1. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ									0				0							0		0		0			0
2. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)									0				0							0		0		0			0
3. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ ฯลฯ)									0				0							0		0		0			0
รวมทั้งหมด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. เรื่องร้องเรียนจากผู้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ (ข้าราชการ/ประกันสังคม)									0				0							0		0		0			0
5. ชมเชย									0				0							0		0		0			0
6.การยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย ม 18(4)									0				0							0		0		0			0
7. การจัดซื้อจัดจ้าง...									0				0							0		0		0			0
รวมทั้งหมด	2	1	0	2	0	0	0	0	5	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	100	0	100	0	100	0	0	0

คุณภาพบริการ ร้องเรียนหมอบุญมณัส
หมอบุญดจาไม่มี

ประเด็น	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน										รวม จำนวน ทั้งหมด	ระดับความรุนแรง		การประเมินระดับความรุนแรงตามเวลาที่กำหนด		การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน				ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จ		
	โทรศัพท์/แฟกซ์	จดหมาย/บัตรสนเท่ห์	ผู้รับความคิดเห็น	บุคคล	E-mail/fb/web page	เว็บไซต์	ศูนย์ดำรงธรรม	ศูนย์ร้องเรียน	อื่นๆ	0-2/A-B		4-G-H-I	จำนวน	ร้อยละ	รพ.	จังหวัด	เขต	กระทรวง	แล้วเสร็จ		ใน 7 วันทำการ		ใน 30 วันทำการ			
																			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
3. เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป (ริงทุข์)																										
1. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ										0			0								0		0			0
2. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิข้าซ้อน)										0			0								0		0			0
3. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ ฯลฯ)										0			0								0		0			0
รวมทั้งหมด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ (ข้าราชการ/ประกันสังคม)										0			0								0		0			0
5. ชมเชย										0			0								0		0			0
6. การยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย ม 18(4)										0			0								0		0			0
7. การจัดซื้อจัดจ้าง...										0			0								0		0			0
รวมทั้งหมด	3	1	0	2	5	0	0	0	0	11	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	100	0	100	0	0	0

คุณภาพบริการ ร้องเรียนหมอบุญมนัส
หมอบุญจาไม่ดี

ประเด็น	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน									รวม จำนวน ทั้งหมด	ระดับความรุนแรง		การประเมินระดับความรุนแรงตามเวลาที่กำหนด		การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน				ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จ			
	โทรศัพท์/แฟกซ์	จดหมาย/สนทนา	ผู้รับความ คิดเห็น	บุคคล	E mail/ fb/ web page	เว็บไซต์	ศูนย์ ดำรง ธรรม	ศูนย์ รับ ร้องเรีย ย	อื่นๆ		0- 2/A- B	4-G- H-I	จำนวน ร้อง ละ	ร้อยละ	รพ. ด	จังหวัด เขต	กรท รวง	แล้วเสร็จ		ภายใน 7 วัน		ภายใน 30 วัน				
																		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
3. เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป (รังทุกซ์)																										
1. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ										0			0							0	0					0
2. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิเข้าซ้อน)										0			0							0	0					0
3. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ ฯลฯ)										0			0							0	0					0
รวมทั้งหมด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. เรื่องร้องเรียนจากผู้มีสิทธิสวัสดิการอื่นๆ (ข้าราชการ/ประกันสังคม)										0			0							0	0					0
5. ชมเชย										0			0							0	0					0
6.การยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย ม 18(4)										0			0							0	0					0
7. การจัดซื้อจัดจ้าง...										0			0							0	0					0
รวมทั้งหมด	1	0	0	5	0	0	0	0	0	12	0	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	100	0	100	0	0

ประเด็น	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน									รวม จำนวน ทั้งหมด	ระดับความรุนแรง		การประเมินระดับความรุนแรงตามเวลาที่กำหนด		การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน				ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จ			
	โทรศัพท์/แฟกซ์	จดหมาย/สนทนา	ผู้รับความคิดเห็น	บุคคล	E-mail/fb/web page	เวบไซต์	ศูนย์ดำรงธรรม	ศูนย์รับร้องเรียน	อื่นๆ		0-2/A-B	4-G-H-I	จำนวนร้องละ	ร้อยละ	รพ.	จังหวัด	เขต	กรทรวง	แล้วเสร็จ		ภายใน 7 วันทำการ		ภายใน 30 วันทำการ			
																			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
3. เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป (รุ่งทุกซ์)																										
1. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ									0				0						0		0		0		0	
2. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิข้ามโซน)									0			0							0		0		0		0	
3. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ ฯลฯ)									0			0							0		0		0		0	
รวมทั้งหมด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4. เรื่องร้องเรียนจากผู้มีสิทธิสวัสดิการอื่นๆ (ข้าราชการ/ประกันสังคม)									0				0						0		0		0		0	
5. ชมเชย					1				1				0						100		100		100		100	
6.การยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย ม 18(4)									0				0						0		0		0		0	
7. การจัดซื้อจัดจ้าง...									0				0						0		0		0		0	
รวมทั้งหมด	0	0	0	4	1	0	0	0	0	5	0	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	100	0	100	0	100

คำชมเชย
ชมพยาบาลสวย

ประเด็น	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน									รวม จำนวน ทั้งหมด	ระดับความ รุนแรง		การประเมิน ระดับความ รุนแรงตาม เวลาที่กำหนด		การดำเนินการแก้ไขข้อ ร้องเรียน				ดำเนินการ แล้วเสร็จ		ดำเนินการ แล้วเสร็จ		ดำเนินการ แล้วเสร็จ				
	โทรศัพท์/ แฟกซ์	าย/ บัตร สนเท ห	ตู้รับ ความ คิดเห ็น	บุคคล	mail/ fb/ web page	website	ศูนย์ ดำรง ธรรม	ศูนย์ รับ ร้องเร ียน	อื่นๆ		0- 2/A-B	4-G- H-I	จำนวน	ร้อยละ	รพ. ด เขต	จังหวัด	กรท รวง	แล้วเสร็จ		ภายใน 7 วันท		ภายใน 30 วัน					
																		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
3. เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป (รั้งทุกข้)																											
1. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ										0			0								0			0			0
2. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิเข้าซ่อม)										0			0								0			0			0
3. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ ฯลฯ)										0			0								0			0			0
รวมทั้งหมด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4. เรื่องร้องเรียนจากผู้ที่ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ (ข้าราชการ/ประกันสังคม)										0			0								0			0			0
5. ชมเชย										0			0								0			0			0
6. การยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย ม 18(4)										0			0								0			0			0
7. การจัดซื้อจัดจ้าง...										0			0								0			0			0
รวมทั้งหมด	0	1	0	3	0	0	0	0	0	4	1	0	4	100	4	0	0	0	0	4	100	0	0	4	100	0	

หมอบุญมนัสพูดจาไม่ดี

การให้บริการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสงขลา ปี 6๕

เดือน.....เมษายน..ปี 2562

ประเด็น	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน									รวม จำนวน ทั้งหมด	ระดับความ รุนแรง		การประเมิน ระดับความ รุนแรงตาม เวลาที่กำหนด		การดำเนินการแก้ไขข้อ ร้องเรียน				ดำเนินการ แล้วเสร็จ		ดำเนินการ แล้วเสร็จ		ดำเนินการ แล้วเสร็จ	
	โทรศัพ ท์/ แฟกซ์	าย/ บัต ร สนเท ห์	ผู้รับ ความ คิดเห ็น	บุคค ล	mail/ fb/ web page	สุนย ์ ตรง	สุนย ์ รับ ร้อเง รี้	อื่น ๆ	0- 2/A-B		4-G- H-I	จ่าน ว	ร้อย ละ	รพ.	จังหว ัด	เขต	กรษ ท รวง	แล้วเสร็จ		ภายใน 7 วัน		ภายใน 30 วัน		
																		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เรื่องสอบถาม																								
**การลงทะเบียนสิทธิประกันสุขภาพ									0			0							0		0		0	
**สิทธิประโยชน์การรับบริการ									0			0							0		0		0	
**วิธีใช้บริการตามสิทธิ				1	0	0	0	0	1	1	0	1	100	1	0	0	0	1	100	0	0	1	100	
**ตรวจสอบข้อมูลสิทธิ				1	0	0	0	0	1	1	0	1	100	1	0	0	0	1	100	0	0	1	100	
**สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการอื่นๆ									0			0							0		0		0	
**อื่นๆ									0			0								0		0		0
รวมทั้งหมด	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1	0	2	0	2	0	0	0	2	100	0	0	2	100	
2. ร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพ (ร้องเรียน)																								
2.1 เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41									0			0							0		0		0	
2.2 เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ		1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	100	1	0	0	0	1	100	0	100	1	100	
**มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข (ม.59)									0			0							0		0		0	
**ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร (ม.59)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	100	0	100	
++ด้านบุคลากร		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	100	0	100	
++ด้านระบบบริการ									0			0							0		0		0	
++ด้านอาคารสถานที่									0			0							0		0		0	
**ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ									0			0							0		0		0	
**ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด									0			0							0		0		0	
รวมทั้งหมด	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	100	1	0	0	0	1	100	0	0	1	100	

ประเด็น	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน										รวม จำนวน ทั้งหมด	ระดับความรุนแรง		การประเมินระดับความรุนแรงตามเวลาที่กำหนด		การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน				ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จ			
	โทรศัพท์/แฟกซ์	าย/บัตรสนทนา	ตู้รับความ คิดเห็น	บุคคล	mail/ fb/ web page website	ศูนย์ ดำรง ธรรม	ศูนย์ รับ ร้องเรีย ร	อื่น ๆ	0- 2/A-B	4-G- H-I		จำนวน	ร้อยละ	รพ.	จังหวัด	เขต	กระทรวง	แล้วเสร็จ		ภายใน 7 วัน		ภายใน 30 วัน					
																		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
3. เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป (รังทุกซ์)																											
1. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ										0											0						0
2. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิเข้าห้อง)										0											0						0
3. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ ฯลฯ)										0											0						0
รวมทั้งหมด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ (ข้าราชการ/ประกันสังคม)										0											0						0
5. ชมเชย										0											0						0
6.การยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย ม 18(4)										0											0						0
7. การจัดซื้อจัดจ้าง...										0											0						0
รวมทั้งหมด	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3	1	0	3	100	3	0	0	0	0	3	100	0	100	3	100	3	100

คุณภาพบริการ ร้องเรียนหมอบุญมนัส

หมอพูดจาไม่ดี

รอนาน

การให้บริการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกลางทรา ปี 62

เดือน...กรกฎาคม..ปี 2562

ประเด็น	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน									รวม จำนวน ทั้งหมด	ระดับความ รุนแรง		การ ประเมิน ระดับความ รุนแรงตาม เวลาที่ กำหนด		การดำเนินการแก้ไขข้อ ร้องเรียน				ดำเนินการ แล้วเสร็จ		ดำเนินการ แล้วเสร็จ		ดำเนินการ แล้วเสร็จ			
	โทรศัพ ท์/ แฟกซ์	าย/ สนเท ห์	ผู้รับ ความ คิดเห ็น	mail/ fb/ web page	ศูนย์ ดำรง ธรรม	ศูนย์ รับ เรื่องเร ียน	อื่นๆ	0- 2/A- B	4-G- H-I		จำนวน ร้อง ละ	ร้อยละ	จังหวัด	เขต	กรรท รวง	แล้วเสร็จ		ใน 7 วันทำการ		ใน 30 วันทำ						
																จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
1. เรื่องสอบถาม																										
**การลงทะเบียนสิทธิประกันสุขภาพ				3	0	0	0	0	0	3	1	0	3	100	3	0	0	0	3	100	0	0	3	100		
**สิทธิประโยชน์การรับบริการ										0			0					0			0		0			
**วิธีใช้บริการตามสิทธิ										0			0					0			0		0			
**ตรวจสอบข้อมูลสิทธิ				3	0	0	0	0	0	3	1	0	3	100	3	0	0	0	3	100	0	0	3	100		
**สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการอื่นๆ										0			0					0			0		0			
**อื่นๆ										0			0					0			0		0			
รวมทั้งหมด	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6	1	0	6	0	6	0	0	0	6	100	0	0	6	100		
2. ร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพ (ร้องเรียน)																										
2.1 เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41										0			0						0			0		0		
2.2 เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ										0			0						0			0		0		
**มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข (ม.59)										0			0						0			0		0		
**ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร (ม.59)	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	2	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0		
++ด้านบุคลากร		1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	100	1	0	0	0	1	100	0	0	1	100		
++ด้านระบบบริการ		1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	100	1	0	0	0	1	100	0	0	1	100		
++ด้านอาคารสถานที่										0			0						0			0		0		
**ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ										0			0						0			0		0		
**ไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด										0			0						0			0		0		
รวมทั้งหมด	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	2	100	2	0	0	0	2	100	0	0	2	100		

ประเด็น	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน									รวมจำนวนทั้งหมด	ระดับความรุนแรง		การประเมินระดับความรุนแรงตามเวลาที่กำหนด		การดำเนินกาแก้ไขข้อร้องเรียน				ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จ		
	โทรศัพท์/แฟกซ์	สาย/สนทนา	ตู้รับความคิดเห็น	บุคคล	mail/fb/web page	websites	ศูนย์ดำรงธรรม	ศูนย์ร้องเรียน	อื่นๆ		0-2/A-B	4-G-H-I	จำนวน	ร้อยละ	รพ.	จังหวัด	เขต	กระทรวง	แล้วเสร็จ		ใน 7 วันทำการ		ใน 30 วันทำ		
																			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
3. เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป (รังทุกซ์)																									
1. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ										0			0						0		0			0	
2. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)										0			0						0		0			0	
3. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะฯ ฯลฯ)										0			0						0		0			0	
รวมทั้งหมด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ (ข้าราชการ/ประกันสังคม)										0			0						0		0			0	
5. ชมเชย										0			0						0		0			0	
6. การยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย ม 18(4)										0			0						0		0			0	
7. การจัดซื้อจัดจ้าง...										0			0						0		0			0	
รวมทั้งหมด	0	2	0	6	0	0	0	0	0	8	1	0	8	100	8	0	0	0	8	100	0	0	8	100	

พยาบาลพูดจาไม่ดี

หมอตตรวจแต่ไม่พูดอะไร ไม่แนะนำอะไรเลย

การให้บริการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกงหรา ปี 62

เดือน...สิงหาคม..ปี 2562

ประเด็น	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน									รวม จำนวน ทั้งหมด	ระดับความรุนแรง		การประเมินระดับความรุนแรงตามเวลาที่กำหนด		การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน			ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จ			
	โทรศัพท์/แฟกซ์	าย/สนทนา	ตู้รับความคิดเห็น	บุคคล	mail/fb/web page	เวบไซต์	ศูนย์ดำรงธรรม	ศูนย์ร้องเรียน	อื่นๆ		0-2/A-B	4-G-H-I	จำนวนร้องเรียน	ร้อยละ	จังหวัด	เขต	กระทรวง	แล้วเสร็จ		ใน 7 วันทำการ		ใน 30 วันทำการ			
																		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. เรื่องสอบถาม																									
**การลงทะเบียนสิทธิประกันสุขภาพ				2	0	0	0	0	0	2	1	0	1	100	2	0	0	0	2	100	0	0	2	100	
**สิทธิประโยชน์การรับบริการ										0			0						0		0		0		
**วิธีใช้บริการตามสิทธิ										0			0						0		0		0		
**ตรวจสอบข้อมูลสิทธิ				4	0	0	0	0	0	4	1	0	4	100	4	0	0	0	4	100	0	0	4	100	
**สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการอื่นๆ										0			0						0		0		0		
**อื่นๆ										0			0						0		0		0		
รวมทั้งหมด	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6	1	0	5	0	6	0	0	0	6	100	0	0	6	100	
2. ร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพ (ร้องเรียน)																									
2.1 เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41										0			0						0		0		0		
2.2 เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ										0			0						0		0		0		
**มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข (ม.59)										0			0						0		0		0		
**ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร (ม.59)	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1	0	2	100	2	0	0	0	2	100	0	0	2	100	
++ด้านบุคลากร					1	0	0	0	0	1	1	0	1	100	1	0	0	0	1	100	0	0	1	100	
++ด้านระบบบริการ					1	0	0	0	0	1	1	0	1	100	1	0	0	0	1	100	0	0	1	100	
++ด้านอาคารสถานที่										0			0						0		0		0		
**ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ										0			0						0		0		0		
**ไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด										0			0						0		0		0		
รวมทั้งหมด	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1	0	2	200	2	0	0	0	2	200	0	0	2	200	

ประเด็น	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน									รวม จำนวน ทั้งหมด	ระดับความรุนแรง		การประเมินระดับความรุนแรงตามเวลาที่กำหนด		การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน				ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จ	
	โทรศัพท์/แฟกซ์	อีเมล/สนทนา	ตู้รับความคิดเห็น	บุคคล	mail/fb/web page	เวบไซต์	ศูนย์ดำรงธรรม	ศูนย์ร้องเรียน	อื่นๆ		0-2/A-B	4-G-H-I	จำนวน	ร้อยละ	รพ.	จังหวัด	เขต	กระทรวง	แล้วเสร็จ		ภายใน 7 วันทำการ		ภายใน 30 วันทำการ	
																			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป (รังทุกซ์)										0			0						0	0	0	0	0	0
1. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ										0			0						0	0	0	0	0	0
2. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิเข้าซ้อน)										0			0						0	0	0	0	0	0
3. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ ฯลฯ)										0			0						0	0	0	0	0	0
รวมทั้งหมด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ (ข้าราชการ/ประกันสังคม)										0			0						0	0	0	0	0	0
5. ชมเชย										0			0						0	0	0	0	0	0
6. การยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย ม 18(4)										0			0						0	0	0	0	0	0
7. การจัดซื้อจัดจ้าง...										0			0						0	0	0	0	0	0
รวมทั้งหมด	0	0	0	6	2	0	0	0	0	8	1	0	7	100	8	0	0	0	8	100	0	0	8	100

ผ่านหน้าเว็บโรงพยาบาล

-ไม่พอใจรอดิวานาน ไม่รอดตรวจ

ไม่ยินยอมนอนโรงพยาบาล ขอให้ปรึกษาต่อที่อื่น

การให้บริการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกทรา ปี 62

เดือน....กันยายน ปี 2562

ประเด็น	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน									รวม จำนวน ทั้งหมด	ระดับความ รุนแรง		ประเมิน ระดับความ รุนแรงตาม เวลาที่ กำหนด		การดำเนินการแก้ไขข้อ ร้องเรียน				ดำเนินการ แล้วเสร็จ		ดำเนินการ แล้วเสร็จ		ดำเนินการ แล้วเสร็จ			
	โทรศัพท์/ แฟกซ์	สาย/ สนทนา	ตู้รับ ความคิดเห็น	บุคคล	mail/ fb/ web page	ศูนย์ ดำรง ธรรม	ศูนย์ รับ ร้องเร ียน	อื่นๆ	0- 2/A- B		4-G- H-I	จำนวน ร้อง ละ	ร้อยละ	จังหวัด	เขต	กรรท รวง	แล้วเสร็จ		ใน 7 วันทำ		ภายใน 30 วันทำ					
																	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
1. เรื่องสอบถาม																										
**การลงทะเบียนสิทธิประกันสุขภาพ				2	0	0	0	0	0	2	1	0	2	100	2	0	0	0	2	100	0	0	2	100		
**สิทธิประโยชน์การรับบริการ										0			0					0		0		0				
**วิธีใช้บริการตามสิทธิ										0			0					0		0		0				
**ตรวจสอบข้อมูลสิทธิ				4	0	0	0	0	0	4	1	0	4	100	4	0	0	0	4	100	0	0	4	100		
**สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการอื่นๆ										0			0					0		0		0				
**อื่นๆ										0			0					0		0		0				
รวมทั้งหมด	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6	1	0	6	0	6	0	0	0	6	100	0	0	6	100		
2. ร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพ (ร้องเรียน)																										
2.1 เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41										0			0							0		0				
2.2 เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ										0			0							0		0				
**มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข (ม.59)										0			0							0		0				
**ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร (ม.59)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	100	1	0	0	0	1	100	0	0	1	100		
++ด้านบุคลากร										0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
++ด้านระบบบริการ					1	0	0	0	0	1	1	0	1	100	1	0	0	0	1	100	0	0	1	100		
++ด้านอาคารสถานที่										0			0							0		0				
**ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ										0			0							0		0				
**ไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด										0			0							0		0				
รวมทั้งหมด	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	100	1	0	0	0	1	100	0	0	1	100		

ประเด็น	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน									รวม จำนวน ทั้งหมด	ระดับความ รุนแรง		การประเมิน ระดับความ รุนแรงตาม เวลาที่ กำหนด		การดำเนินการแก้ไขข้อ ร้องเรียน				ดำเนินการ แล้วเสร็จ		ดำเนินการ แล้วเสร็จ		ดำเนินการ แล้วเสร็จ		
	โทรศัพท์/ แฟกซ์	จดหมาย/ บัตร สนทนา	ตู้รับ ความ คิดเห็น	บุคคล	E mail/ fb/ web page	website	ศูนย์ ดำรง ธรรม	ศูนย์ รับ ร้องเร ียน	อื่นๆ		A-B- C-D	G-H-I	จำนวน	ร้อยละ	จังหวัด	เขต	กระทรวง	แล้วเสร็จ		ดำเนินการ แล้วเสร็จ		ดำเนินการ แล้วเสร็จ			
																		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
																								จำนวน	ร้อยละ
**ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
**ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รวมทั้งหมด	3	9	0	2	11	0	0	0	5	30	3	0	30	100	30	0	0	0	0	30	100	0	0	30	100
3. เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป (รังทุกซ์)																									
1. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิเข้าสอน)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ ฯลฯ)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ (ข้าราชการ/ประกันสังคม)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. ชมเชย	1	0	0	0	1	0	0	0	1	3	0	1	3	100	3	0	0	0	0	3	100	0	0	3	100
6. การยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. การจัดซื้อจัดจ้าง...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รวมทั้งหมด	10	9	25	28	12	0	0	0	6	90	1	1	90	100	90	0	0	0	0	90	100	0	0	90	100